



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2013 ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, y con el objetivo de conocer la experiencia de los ciudadanos con respecto a la prestación de los servicios, en las diferentes dependencias y puntos de atención, se realiza una encuesta para medir la Satisfacción del Usuario.

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la satisfacción del usuario
POBLACION OBJETIVO	Usuarios internos y externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
TIPO DE ENCUESTA	Directo - personal
LUGAR DE APLICACION	Puntos de atención en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
MEDIOS DE RECEPCION	Buzón de Sugerencias ubicado en diferentes puntos de las dependencias de la Administración Central Municipal.
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	712
RANGO DE FECHA DE APLICACION	De Julio a Diciembre de 2013
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario y detectar su nivel de satisfacción ó insatisfacción frente a los servicios prestados por la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

Con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos en la encuesta de Percepción del Usuario aplicada desde la Oficina de Atención al Usuario y en las diferentes dependencias, donde se realizan trámites y servicios a la comunidad, se consolida el presente informe.

El propósito es conocer las percepciones de los ciudadanos, identificar los conceptos calificados con niveles de insatisfacción para de esta manera programar las actividades necesarias para mejorar la prestación del servicio.

La encuesta de satisfacción aplicada cuenta con seis puntos orientados a la medición de los siguientes aspectos:

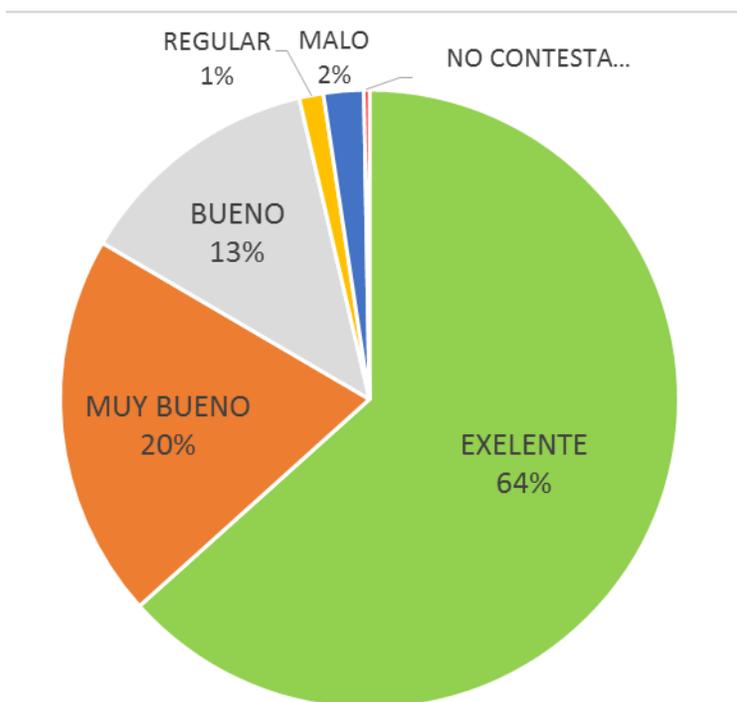
1. Disposición y atención brindada por parte del servidor público.
2. Información clara y oportuna recibida por parte del servidor publico
3. Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público.
4. Limpieza y orden de la oficina
5. Infraestructura de las instalaciones (espacios)
6. Satisfacción general con el servicio.

A continuación se relacionaran los resultados de acuerdo a los puntos enunciados.

Nota: Para la interpretación de la gráfica es pertinente tener en cuenta que se realiza una sumatoria de Excelente, Muy Bueno y Bueno para obtener un porcentaje total de satisfacción.



1. Disposición y atención brindada por parte del servidor público

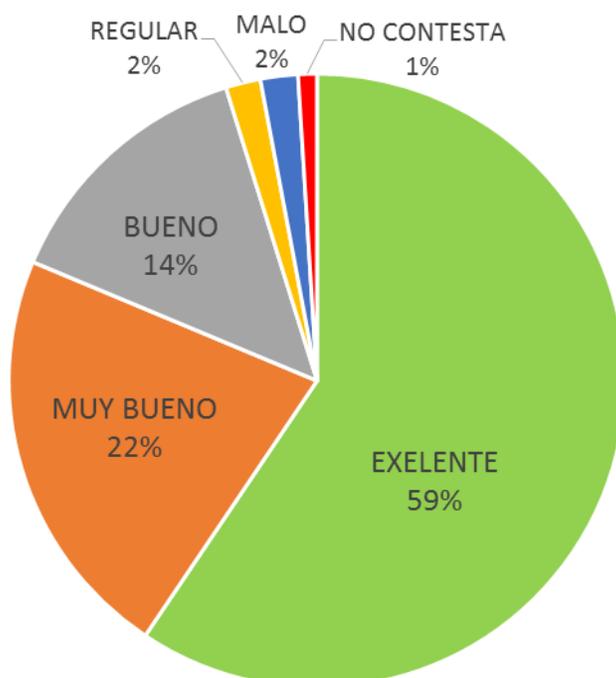


El 97% de los ciudadanos están satisfechos con la “Disposición y atención brindada por los servidores públicos”.

Durante el primer semestre el nivel de satisfacción fue del 91%. Se evidencia que los mecanismos establecidos en las diferentes dependencias permitieron disminuir la percepción negativa de los ciudadanos. Es importante dar continuidad a los mismos.



2. Información clara y oportuna recibida por parte del servidor público

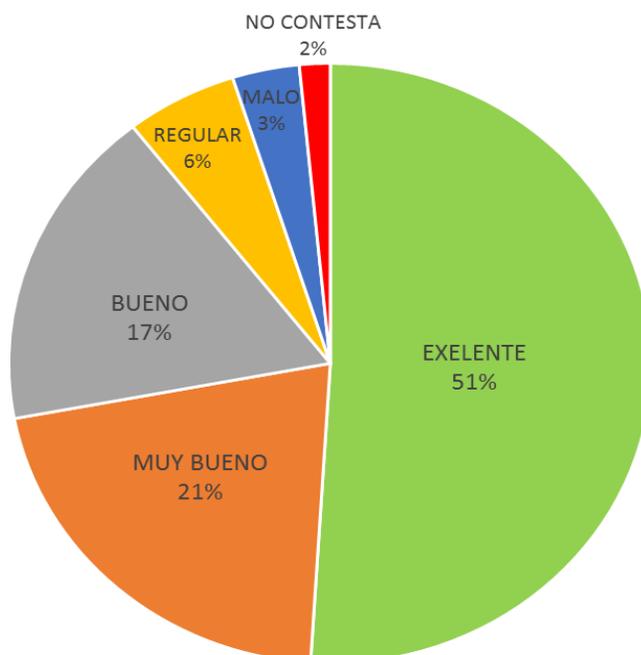


El 95% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con “La información brindada por los servidores públicos, considerándola clara y oportuna”, es necesario mantener comunicación permanente con el personal que atiende público con respecto a las directrices generales para evitar desinformación a la comunidad.

Durante el primer semestre el nivel de satisfacción fue del 90%. Se evidencia que durante el segundo semestre se pudo lograr una mejor comunicación y transmitir de forma clara la información requerida por los usuarios.



3. Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público

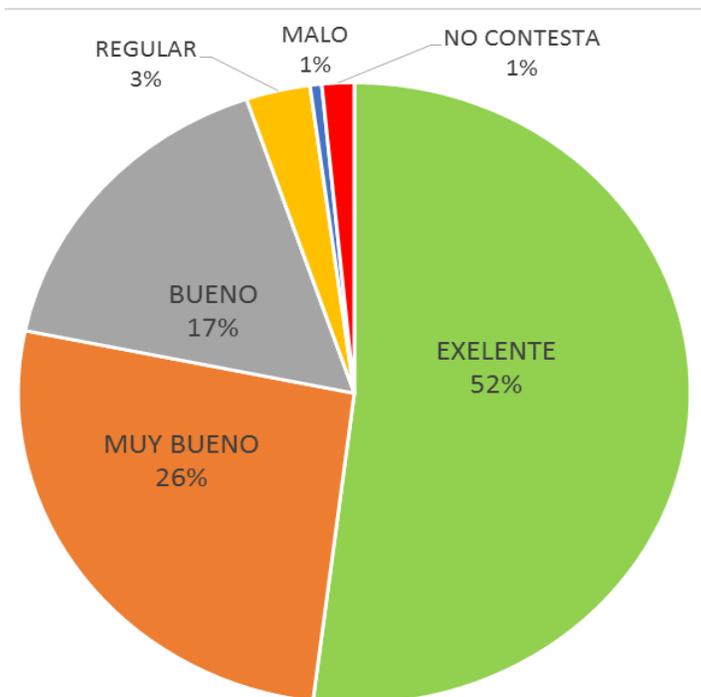


Para el 89% de los usuarios es pertinente el “Tiempo esperado” para acceder a los servicios, sin embargo se requiere determinar qué aspectos están generando retrasos en la atención para buscar alternativas que permitan agilizar los servicios prestados.

Durante el primer semestre el nivel de satisfacción fue del 82%, presentándose un incremento en el nivel de satisfacción y evidenciando buenos resultados en la eficiencia y oportunidad de atención.



4. Limpieza y orden de la oficina

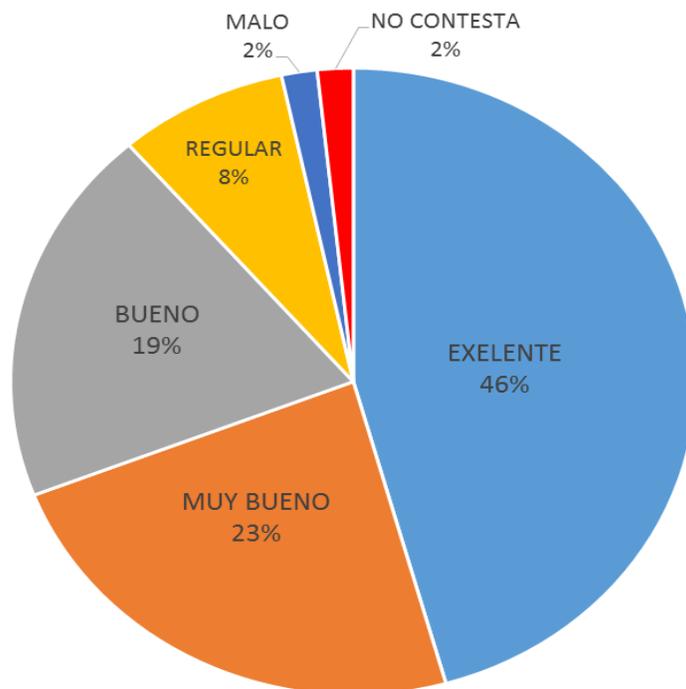


El 95% de los ciudadanos consideran “Limpios y ordenados” los sitios de atención, para mejorar en este aspecto se está desarrollando desde la Secretaría General el proyecto Eficiencia Administrativa y Cero Papel, encaminado a mejorar la presentación de los puestos de trabajo y al uso eficiente de los recursos existentes en cada una de las dependencias.

Durante el primer semestre el nivel de satisfacción fue del 86%. La estrategia de Eficiencia Administrativa y aplicación de las 5 S ha realizado grandes aportes para alcanzar los niveles de satisfacción actuales.



5. Infraestructura de las instalaciones (espacios)

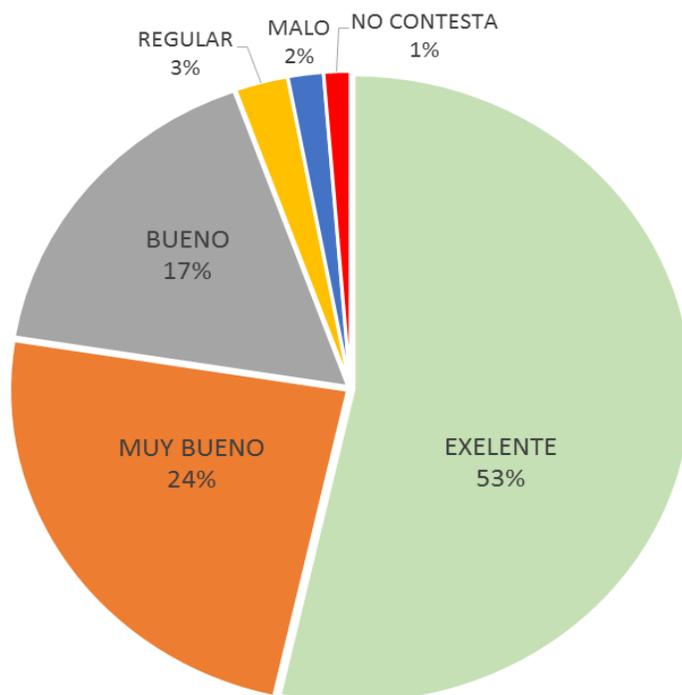


El 88% de los ciudadanos consideran que la “Infraestructura” donde se brinda la atención se encuentra en buenas condiciones.

En el primer trimestre el 78% de los ciudadanos consideraron que la “Infraestructura” era adecuada. Las adecuaciones realizadas en las diferentes dependencias han permitido ofrecer cierto grado de comodidad a los ciudadanos.



6. Satisfacción general con el servicio



La Administración Central Municipal de Santiago de Cali cuenta con el 94% de satisfacción con relación a la atención recibida. En el primer semestre la calificación fue del 85%. Se evidencia disminución en la inconformidad de los ciudadanos frente a la atención recibida, las diferentes acciones implementadas por la entidad permiten el mejoramiento de esta calificación.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

CONCLUSION GENERAL

El informe de percepción de los usuarios frente a la atención recibida en la Administración Central Municipal permite reconocer los puntos débiles en esta labor, ofreciendo una valiosa herramienta para definir las estrategias necesarias que permitan mejorar y optimizar el servicio.

Al realizar el comparativo entre las calificaciones recibidas durante el primer y segundo semestre del año 2013, se encuentra que en cada uno de los puntos evaluados se logró una mejor calificación o nivel de satisfacción de los usuarios durante el segundo semestre del año.

La Administración Central Municipal debe continuar fortaleciendo sus recursos físicos, estructurales, tecnológicos y humanos para lograr la implantación de la Cultura de Servicio en los servidores públicos y contratistas, aportando de esta manera a la construcción de la buena imagen institucional y la eficiencia- efectividad en la prestación de los servicios ofrecidos.

Aunque los porcentajes obtenidos en el presente informe son altos (superiores al 90% en cuanto a satisfacción) la entidad continúa con el compromiso de reducir el índice de insatisfacción presentado por los usuarios de nuestros servicios, para ello es necesario establecer estrategias de mejora en todas las dependencias que permitan una percepción positiva de los mismos. Lo anterior se logra a través del fortalecimiento en la formación del capital humano de la entidad y de los diferentes protocolos establecidos para brindar atención al usuario.

Líder de Proceso: Sandra Patricia Parra Ñ.
Oficina de Atención al Ciudadano
Sótano 1 CAM
Teléfono: 660 56 16